



Manual de procedimientos internos

Para ...
MPI-Ddd-Ggg-nnn
Revisión M.mm

PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR RESERVACIONES Y VENTAS GRUPALES

1. Propósito

Establecer lineamientos para la recepción, atención, cotización, seguimiento a las solicitudes y a las ventas grupales, brindando tiempos de respuesta inferiores al promedio de las aerolíneas nacionales, con tarifas competitivas y ofreciendo vuelos directos y/o conexiones mínimas comparadas con las de otras aerolíneas.

2. Alcance

Agencias de viajes o clientes particulares que deseen reservar y comprar boletos para 10 personas o más viajando juntas en todo su recorrido.

3. Responsabilidades

Autores: Alicia Leal.

Revisores: Gerardo Flores.

4. Definiciones

Grupo: Conjunto de 10 personas o más.

Reservación Grupal: Bloqueo y venta de lugares para 10 personas ó más, viajando juntas en todo su recorrido (saliendo y regresando en las mismas fechas y con el mismo destino).

Ticket: Número secuencial de solicitud que otorga el sistema y que se genera en el momento en que un Cliente o Agente de Ventas TAR ingresa una solicitud de cotización grupal en la página de tarmexico.com en el apartado de Grupos.

5. Responsable de la revisión del procedimiento

Director Comercial: Eduardo Castellanos

6. Revisión del procedimiento

Cada 6 meses.

7. Documentos aplicables y/o anexos

NO APLICABLE

8. Diagrama de flujo



9. Procedimiento

CALL CENTER RECIBE SOLICITUD GRUPAL DEL CLIENTE O AGENTE DE VENTAS DE TAR POR MEDIO DE TICKET

CALL CENTER VERIFICA QUE LA SOLICITUD GRUPAL CUMPLA CON LOS SIGUIENTES CRITERIOS:

- ¿Es igual o mayor a 10 personas?
- La ruta solicitada, ¿la operamos?
- ¿Solicita vuelos de itinerario y no un chárter?
- El itinerario ¿ya se muestra disponible en sistema para las fechas solicitadas?
- Existe suficiente disponibilidad en los vuelos/ rutas solicitadas.
- Todos salen y regresan en las mismas fechas y viajan al mismo destino.

COTIZACION

Tiempo de respuesta del Ticket para informar al Cliente o Agente de Ventas de TAR:

Al cliente o Agente de Ventas de TAR que solicite la cotización se le debe decir que el tiempo máximo para dar respuesta a su solicitud es de 48 horas hábiles (sin excepción), a partir del momento en que se genera su Ticket.

Tiempo de respuesta de la cotización:

Al recibir el Call Center el Ticket con la solicitud de cotización grupal revisará los criterios, y en caso de cumplir con ellos revisará en sistema que existan vuelos para las fechas solicitadas y suficientes lugares disponibles, en caso de contar con lo anterior en el momento de recibir el Ticket, Call Center dará respuesta inmediata al cliente informando por medio de su Ticket, y en caso de que no existan lugares suficientes por clase se llamará a Revenue quien, en caso de tener que intervenir, tendrá 3 días hábiles como máximo para cotizar.

Si desean aumentar en un 10% o más el número de clientes en un grupo ya cotizado éste se recotiza.

Vigencia de la cotización: En función a la fecha de salida y de acuerdo a la siguiente tabla:

Días calendario a la salida del grupo (con relación a la fecha de cotización)	Vigencia de la cotización (No significa apartado de lugares cotizados)
Menos de 15 días	24 horas
Más de 15 días y hasta 30 días	48 horas
Más de 30 días	72 horas

El brindar una cotización no significa que los lugares están apartados y bloqueados. El bloqueo se realizará hasta que el cliente confirme de aceptada la cotización, pague el anticipo, y bajo el entendido de que está sujeto a disponibilidad.

Tarifas utilizadas para cotizar: Todas las tarifas son susceptibles de venderse en grupos, siempre y cuando en el sistema haya disponibilidad de 10 ó más lugares.

ENVIO DE COTIZACION

En la cotización, el área del Call Center definirá un nombre para el grupo. Ejemplo: 10 Clientes "QRO-MTY-QRO 20 al 25SEP16", indicará las clases en las que se está cotizando y las condiciones principales que aplican. Posteriormente Call Center editará la cotización, incluyendo en la sección de comentarios el itinerario de los vuelos involucrados, así como la siguiente leyenda: "En caso de aceptar la presente cotización, requerimos nos brinde la siguiente información de contacto: nombre completo del contacto, teléfono local, teléfono celular, correo electrónico y dirección de la persona de contacto. Muchas gracias".

Si el cliente acepta la cotización dentro del período establecido (de lo contrario el grupo se deberá recotizar), y una vez que el Call Center haya verificado en sistema que aún hay suficiente lugares disponibles en los vuelos/fechas cotizados, se acordará el pago del depósito o el pago total, hecho esto, el Call Center procederá al bloqueo de lugares, anotando en la sección "Last" de la reservación el nombre del grupo para que el cliente pueda, eventualmente, solicitarlo así al llamar al Call Center para realizar el pago correspondiente.

En caso se que no existan lugares suficientes en la clase cotizada en el momento de recibir la aceptación y pago por parte del cliente y la diferencia de lugares faltantes en dicha clase al momento de reservar sea no mayor del 10%, el Jefe del Call Center procederá a sobrevender la clase, **SIEMPRE y CUANDO** existan lugares disponibles en el total de lugares del vuelo.

Call Center ingresará en la reservación toda la información de contacto del grupo.

ANTICIPOS y PAGOS

El importe del anticipo se encontrará en un rango del 50% al 55% sobre el monto total de la reservación, estableciéndose con exactitud en la cotización enviada al solicitante y se pagará en la fecha que el solicitante acepte la cotización, aceptación que deberá estar dentro de la vigencia indicada (de lo contrario el grupo se deberá re-cotizar).

El saldo pendiente de la reservación se realizará como mínimo 21 días antes de la salida del grupo. Si la fecha de salida del grupo es antes de 21 días, se tendrá que realizar el pago total del grupo al realizar el bloqueo.

Las formas de pago aceptables son: transferencias bancarias (SPEI) y tarjeta de Crédito. Cuando el pago se realice con cargo a tarjeta de crédito, el cliente debe enviar a TAR copia de su tarjeta de crédito y firmar un voucher. En caso de transferencia bancaria la coordinación debe realizarse con personal de Atención Agencias, quienes ingresarán en la reservación dicho pago con la opción de "cash".

El cliente también podrá llamar al Call Center para pagar el anticipo o el pago total del grupo. El cliente al llamar para pagar el anticipo tendrá su clave de confirmación, el nombre del grupo, ruta y las fechas de salida y regreso del grupo.

Para el registro del anticipo se tiene que desplegar la reservación e irse a la sección de "Add Pay".

NOMBRES:

La lista de nombres se debe enviar al Call Center 7 días antes de la salida para su ingreso, y una vez recibida no se aceptarán cambios.

CAMBIOS

Sólo el Contacto del Grupo puede solicitar cambios, y únicamente se podrán realizar llamando al Call Center, cambios que serán ingresados en el Ticket correspondiente.

Cambio de fecha grupal (mínimo 15 días antes del inicio del viaje): Aplica re-cotización.

Cambio individuales: siempre y cuando se mantengan un mínimo de 10 clientes viajando juntos en la fecha original y si se solicita hasta 24 hrs., antes de la salida pagando el cliente la diferencia tarifaria. Dentro de las últimas 24 hrs., y hasta 2 horas antes de la salida podrá cambiar de vuelo solamente cambiando a tarifa Star Club, de otra manera no podrá realizar el cambio.

Cambio de nombre: Dentro de los 6 días previos a la salida del grupo o, una vez iniciado el viaje la persona o personas deberán pagar la diferencia entre el precio pagado y el precio de la tarifa WSTAR.

¿Quién podrá solicitar los cambios de nombre?: El contacto del grupo podrá hacerlo llamando al Call Center, si es Agencia ó Socio Comercial no se le aplicará el cargo del Call Center.

RESERVACION:

La reservación del grupo la realizará personal del Call Center y las tarifas que se usan son las mismas que se ofrecen al público en general.

Si existen lugares suficientes Call Center realiza la reservación de forma inmediata, si faltan pocos

lugares, hasta 5 espacios, Call Center se comunicará a Revenue solicitando abrir los espacios faltantes en la clase a reservar (o el Jefe del Área, Javier Parra los sobrevenderá).

En caso de que la solicitud grupal sea solicitada por alguna agencia registrada con TAR Aerolíneas y cuente con su número IATA, personal del Call Center generará la reserva ingresando el número IATA de la agencia en cuestión.

Si el cliente acepta la cotización dentro del período establecido (de lo contrario el grupo se deberá recotizar), y una vez que el Call Center haya verificado en sistema que aún hay suficiente lugares disponibles en los vuelos/fechas cotizados, se acordará el pago del depósito o el pago total, hecho ésto el Call Center procederá al bloqueo de lugares, anotando en la sección "Last" de la reservación el nombre del grupo para que el cliente pueda, eventualmente, solicitarlo así al llamar al Call Center para realizar el pago correspondiente.

En caso se que no existan lugares suficientes en el momento de recibir la aceptación por parte del cliente y la diferencia faltante en la clase cotizada, al momento de reservar, sea de no más del 10%, se procederá a sobrevender la clase, **SIEMPRE y CUANDO** existan lugares disponibles en el total de lugares del vuelo.

Call Center ingresará en la reservación toda la información de contacto del grupo.

AUMENTO O REDUCCION DEL GRUPO

Reducción de número de pasajeros: En caso de reducción del grupo no se respetará la cotización y se solicitará el pago completo de la reservación grupal (la cantidad faltante), incluyendo el lugar que se va a reducir y se hará, de éste, la transferencia a Voucher.

Si se reduce el grupo en menos de 10 clientes aplicará transferencia a Voucher y se dará tratamiento de pasajeros individuales.

Si aumenta el grupo con un 10% ó más se recotiza.

CANCELACIONES POR PARTE DEL CLIENTE:

En caso de cancelación, se aplicarán los siguientes criterios:

Tiempo antes de la salida	Condiciones
08 días en adelante, antes de la salida	El importe de lo pagado se podrá transferir a cupón y podrá utilizarse para cualquier otro vuelo, fecha o ruta. El cupón tendrá vigencia de 1 año. No aplica reembolso a forma de pago.
Menos de 07 días antes de la salida	No aplicará reembolso o transferencia del importe pagado a cupón.

10. Lista de distribución

Gerencia de Revenue.
Dirección Comercial.

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ALCANCE LEGAL

La información, organización, gráficas, diseño, compilación, know-how y otros aspectos de los elementos contenidos en este documento, incluyendo la plataforma de Intranet, son de carácter confidencial por lo que queda estrictamente prohibida por ley su copia, reproducción por cualquier medio, divulgación verbal o escrito y/o distribución total o parcial, sin autorización expresa de Link Conexión Aérea S.A. de C.V. conocida bajo el nombre comercial de TAR Aerolíneas. La publicación o transmisión de información o documentos contenidos en la intranet de TAR Aerolíneas no constituye una renuncia de cualquier derecho relacionado con tales documentos o información. En este sentido, TAR Aerolíneas hace expresa reserva del ejercicio de todas las acciones, tanto civiles como penales, destinadas al resguardo de sus legítimos derechos.

From:

<https://wiki.tarmexico.com/> - **TAR MÉXICO**

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/mpi/027?rev=1493312842>Last update: **17/11/2021 16:26**